

# **CON LOS BOLSILLOS LLENOS DE TÉCNICAS**

**La intervención con familias  
desde servicios socio-  
educativos**

**JOSÉ-MANUEL ALONSO VAREA**  
**Psicólogo**

**Consultoria, Projectes i Formació**

[www.alonsovarea.com](http://www.alonsovarea.com)

**josem@alonsovarea.com**

## INDICE

<b>RESUMEN.....</b>	<b>3</b>
<b>PALABRAS “DEVALUADAS” Y PALABRAS “TABÚ”.....</b>	<b>4</b>
<b>TRABAJOS, ESTRATEGIAS Y TECNICAS .....</b>	<b>5</b>
<b>¿QUÉ TÉCNICAS UTILIZAR? ¿POR QUIÉN? ¿AL SERVICIO DE QUIEN?.....</b>	<b>6</b>
<b>RESUMEN DE TÉCNICAS DE INTERVENCIÓN CON FAMILIAS</b>	<b>7</b>
<b>LAS TÉCNICAS MAS FRECUENTES .....</b>	<b>9</b>
<b>LAS TÉCNICAS DE UTILIZACIÓN MEDIA .....</b>	<b>10</b>
<b>LAS TÉCNICAS DE UTILIZACIÓN BAJA O NULA.....</b>	<b>12</b>
<b>CONCLUSIONES .....</b>	<b>14</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA RECOMENDADA .....</b>	<b>15</b>

## RESUMEN<sup>1</sup>

Entre los profesionales de los servicios sociales y educativos existe poca costumbre de intercambiar información sobre las técnicas y estrategias que utilizan en sus intervenciones familiares y comunitarias. Hay un cierto pudor en hablar tanto sobre los éxitos (pequeños o grandes) de las intervenciones, como en reconocer que se les pueda dar la entidad de “técnica” a muchas de las herramientas que estos profesionales utilizan.

Cuando se les pregunta a los profesionales sobre que técnicas utilizan en su trabajo con las familias que acuden a sus servicios suelen quedar algo desconcertados y no las comunican con facilidad. En cambio, tras crear un clima de confianza, por ejemplo en espacios de formación, explican y debaten sobre algunas de estas técnicas. Este artículo presenta numerosas técnicas que más de 200 profesionales del Estado Español han señalado en cursos de formación. Igualmente se comentan las que utilizan con más frecuencia en su trabajo con familias.

A partir de la premisa: “teorías y técnicas al servicio de las personas”, se plantean, entre otras cuestiones, que un profesional pueda utilizar técnicas no específicamente creadas por su modelo teórico, siempre que éstas estén dentro de una estrategia coherente, el profesional esté familiarizado con su utilización y las haya aplicado consigo mismo o con otros habiéndose mostrado eficaces.

**PALABRAS CLAVE:** técnicas, estrategias, familias, profesionales.

---

<sup>1</sup> Un texto similar ha sido publicado en la **Revista de Treball Social** (RTS), nº 161, 2001).

Agradezco a Asun Val Liso sus sugerentes comentarios.

## PALABRAS “DEVALUADAS” Y PALABRAS “TABÚ”

Uno de los aspectos que más me ha llamado la atención en el trabajo con familias y con profesionales de diversos servicios e instituciones es la existencia de lo que llamaré palabras “devaluadas” y palabras “tabú” en la intervención con familias.

- **Las palabras “devaluadas”** pueden ser de dos tipos: unas son sobre las que hablamos mucho pero que practicamos poco y con escasa eficacia, como: equipo, coordinación, hipótesis, prevención. El otro tipo son también aquellas palabras sobre las que hablamos mucho pero, al contrario que las anteriores, practicamos en exceso en detrimento de otras tareas e igualmente con escasa eficacia, como: valoración, seguimiento, reuniones e informes. Evidentemente, ambos tipos de palabras se han de acotar mejor y aplicar sobre ellas técnicas que las puedan mejorar.
- **Las palabras “tabú”** serían aquellas sobre las que hablamos poco y no aplicamos mucho. Son palabras como: diagnóstico, pronóstico, técnicas, tratamiento, finalización de las intervenciones. Probablemente, la existencia de éstas palabras “tabú” contribuye a que no hayamos desarrollado todo el potencial de ayuda que tienen estos conceptos para los profesionales y las familias.

Sería interesante impulsar iniciativas para revalorizar las palabras “devaluadas” y ayudar a que las palabras “tabú” dejen de serlo. En esta línea, en un artículo publicado recientemente en esta misma revista (ALONSO, 2000) se ha profundizado en algunas de las técnicas a aplicar para favorecer la finalización de las intervenciones con familias.

En el presente artículo trataré sobre las técnicas que se utilizan desde servicios socio-educativos en el proceso de intervención familiar sobre todo en la fase de “tratamiento psico-social” o de “intervención familiar”. El hecho de haber realizado durante los últimos años diversos cursos para profesionales de diferentes comunidades autónomas sobre el trabajo con familias (adultos y niños) con dificultades me ha permitido reflexionar y contrastar que técnicas se utilizan y con que frecuencia. Los profesionales que han asistido a estos cursos pertenecían a diferentes disciplinas de la intervención social: trabajo social, educación social y psicología principalmente<sup>2</sup>.

---

<sup>2</sup> Agradezco a los asistentes a las diferentes ediciones de los cursos que he impartido (“El plan de mejora: intervención con familias en riesgo” y “Estrategias de intervención familiar”) la posibilidad de haber debatido con ellos sobre estos aspectos. Estos cursos formaban parte del programa de formación del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales (Dirección General de Acción Social, del Menor y la Familia).

En posteriores artículos continuaré profundizando sobre técnicas específicas en otras fases de la intervención con familias (detección, evaluación, derivación, seguimiento).

## TRABAJO, ESTRATEGIAS Y TECNICAS

Si hablamos de trabajo con familias, podríamos comenzar planteándonos: ¿qué es trabajar con familias?. Las respuestas que nos dan a veces los profesionales nos hablan, por ejemplo, de: “acompañar”, “controlar”, “hacer seguimiento”, “hacer muchas cosas”, “tener la mesa llena de papeles”, “decir que tenemos mucho trabajo”. Mi respuesta a esta pregunta incluye los siguientes elementos:

- Ayudar con nuestra intervención externa a **que las familias solucionen** sus problemas (aunque a veces inicialmente no tengan conciencia de ellos), aportándoles visiones diferentes a las que utilizan para explicar lo que les ha pasado, les pasa o piensan que les podrá pasar.
- **Realizar bien la tarea o la parte del “puzzle”** que nos corresponda aportar dentro del complejo entramado de la intervención social.
- **Cuidar las relaciones** con los profesionales de nuestro entorno, ya que ellos pueden amplificar o reducir el efecto que pretendemos con nuestra intervención, además, por supuesto de cuidar la relación con los diferentes miembros de las familias con los que trabajamos.

TRABAJAR = Tarea bien hecha + Cuidar las relaciones

Sin embargo, es necesario añadir un cuarto elemento: el conseguir objetivos a través de **procesos estratégicos de influencia**. Los profesionales tenemos un elevado poder delegado por la sociedad, que para que sea realmente útil ha de ser administrado de forma consciente y planificada (que informaciones obtener, que objetivos establecer, que actuaciones concretas llevar a cabo por el profesional, etc.). Por ello, entiendo por estrategia la forma de administrar dicho poder, en concreto, definiendo los objetivos de la intervención y eligiendo las técnicas que se consideran más adecuadas para conseguirlos.

ESTRATEGIA = Objetivos + Técnicas

Las técnicas serían procedimientos para realizar actuaciones con finalidad de cambio, y podrían ser aplicadas en diferentes fases del proceso de atención. En este artículo se enumeran algunas técnicas y estrategias de trabajo con familias.

TECNICAS = Procedimientos

Cuando hablo de técnicas distingo dos grandes enfoques. Uno hace énfasis en la mera colección de técnicas con los riesgos que conlleva de utilizar “la técnica por

la técnica” (aplicación mecánica, despersonalización, descontextualización y superficialidad).

El otro enfoque entiende las técnicas dentro del proceso de mejora continuada del profesional que trabaja sobre sí mismo y sobre las percepciones que tiene sobre sus usuarios. Se trataría, entre otros aspectos, de aplicarse individualmente y/o como equipos las técnicas que posteriormente se utilizarán con otros pues, como veremos mas adelante, muchas de las técnicas de intervención con familias **pueden ser útiles individualmente para el profesional como individuo, en el trabajo dentro de cada equipo y entre diferentes equipos**. Al hablar de técnicas proponemos este segundo tipo de enfoque.

## **¿QUÉ TÉCNICAS UTILIZAR? ¿POR QUIÉN? ¿AL SERVICIO DE QUIEN?**

Antes de continuar propongo reflexionar sobre las siguientes preguntas: ¿el profesional ha de utilizar sólo las técnicas derivadas de su modelo teórico? ¿hay técnicas exclusivas de una sola disciplina profesional? ¿la familia ha de padecer las consecuencias negativas que se derivan de que los profesionales que la atiendan tengan escasa formación en técnicas de las cuales la familia se podría beneficiar? ¿un educador puede utilizar técnicas de relajación con sus clientes individualmente o en grupo? ¿un educador o un psicólogo pueden realizar en un momento dado una visita a domicilio?. A continuación planteo algunos elementos que tengo en cuenta a la hora de responder a estas preguntas.

Evidentemente los profesionales necesitamos modelos y teorías para realizar una intervención eficaz al servicio del bienestar de los adultos y los niños de las familias con especiales dificultades. Sin embargo, a partir de la premisa “teorías al servicio de las personas y no al revés” proponemos que un profesional **pueda utilizar técnicas no específicamente creadas por su modelo teórico sino todas las que puedan ser de ayuda a sus clientes**, siempre que las técnicas que utilice estén dentro de una estrategia coherente y esté familiarizado con ellas.

Por otro lado, el hecho de que diferentes profesionales utilicen **diferentes modelos teóricos no habría de ser un obstáculo**, por ejemplo, para proteger eficazmente a los niños, adolescentes, mujeres o personas mayores ni para dejar de ayudar a sus cuidadores. Desgraciadamente, en muchas ocasiones encontramos discursos profesionales que pueden paralizar intervenciones preventivas y/o señaladoras de límites en situaciones familiares conflictivas.

**Las intervenciones y las técnicas no tienen porque ser rígidas y aburridas sino mas bien han de ser creativas, flexibles y motivadoras** tanto para quien

las han de implementar como para las personas a las que van dirigidas, las cuales no olvidemos, tienen niveles importantes de sufrimiento.

Cada profesional “en sus bolsillos” habría de tener un catálogo de “herramientas o técnicas para el análisis y la intervención”. Iniciar la profundización en este tema es el objetivo de los siguientes apartados.

## RESUMEN DE TÉCNICAS DE INTERVENCIÓN CON FAMILIAS

Los cientos de respuestas dadas por los profesionales en nuestros cursos a la pregunta de que técnicas útiles utilizan en la intervención con familias se han agrupado y resumido en diferentes categorías, por lo que no se presentan exhaustivamente todas las técnicas señaladas.

Al enumerar las técnicas hemos mantenido la denominación dada por los profesionales a las técnicas que ellos han creado o recreado y les resultan útiles para provocar cambios. A veces hemos recogido como técnicas palabras y frases que rigurosamente no entrarían en la definición anterior de técnicas que hemos dado y que más bien serían principios de intervención, pero que al ser identificadas como técnicas por los asistentes se han mantenido. Algunas técnicas hacen referencia a su vez a grupos de técnicas que se derivan de estas, como por ejemplo cuando hablamos de la entrevista o de la visita a domicilio<sup>3</sup>.

Tradicionalmente se han clasificado las técnicas en función de categorías como:

- El tipo de situación: crisis, no crisis
- La fase de la intervención: evaluación, tratamiento, etc.
- Sobre que componente actúa principalmente: cogniciones, conductas
- El ámbito en el que se aplican: individual, familiar, grupal; durante o fuera de la entrevista.
- El tipo de conductas sobre las que actúan: positivas (promoviéndolas), negativas (eliminándolas).
- El nivel de complejidad: simple (por ejemplo, algunas tareas) o alto (como las metáforas)

Sin embargo, nosotros hemos agrupado las técnicas (tanto las señaladas como las no señaladas por los profesionales) en las categorías enumeradas en el siguiente cuadro. En el se presenta la frecuencia (alta, media, baja, nula) con la que las técnicas han sido señaladas, lo cual evidentemente no significa que las menos señaladas sean menos importantes. Al contrario, no es casual que

---

<sup>3</sup> La explicación de los procedimientos de éstas técnicas no es el objetivo de este artículo pudiéndose consultar algunas de las menos utilizadas por los profesionales en los documentos que se detallan en la bibliografía recomendada.

algunas técnicas pudiendo ser muy útiles sean poco usadas o simplemente no reconocidas como tales.

## CUADRO RESUMEN

### **GRUPOS DE TÉCNICAS DE INTERVENCIÓN FAMILIAR Y SU NIVEL DE UTILIZACIÓN POR LOS PROFESIONALES**

#### **UTILIZACION ELEVADA**

- CONSTRUIR LA RELACIÓN CON LA FAMILIA
- IMPLICAR A OTROS SERVICIOS Y FAMILIARES

#### **UTILIZACION MEDIA**

- RECOGER LA INFORMACIÓN
- TRABAJAR CON LA INFORMACIÓN
- IMPLICAR A LA FAMILIA
- TRABAJAR EN EQUIPO
- SUGERIR TAREAS
- SOLUCION DE PROBLEMAS

#### **UTILIZACION BAJA**

- FACILITAR LA UTILIZACION DE LOS SERVICIOS POR LAS FAMILIAS
- FACILITAR LA EXPRESIÓN DE LOS USUARIOS
- APOYO SOCIAL GRUPAL
- ALGUNAS TÉCNICAS DE ENTREVISTA
- INTERVENIR EN CRISIS
- REFERENTES PROFESIONALES
- ASERTIVIDAD
- CREATIVIDAD

#### **UTILIZACION NULA**

- DEVOLVER LA INFORMACIÓN A LAS FAMILIAS
- REDUCIR EL ESTRES
- RELAJACION
- DAR/RECOMENDAR DOCUMENTACIÓN



## LAS TÉCNICAS MAS FRECUENTES

Las técnicas señaladas con más frecuencia por los profesionales dan especial importancia a la **construcción de la relación** (cómo implicar a otros en el proceso de ayuda a la familia, etc.), dejando en un segundo término lo relativo a la información y a las herramientas concretas de tratamiento psico-socio-educativo.

Sin embargo, llama la atención el hecho de que no se incluyan técnicas como, por ejemplo, las que tratan de las presentaciones de los servicios, sobre cómo motivar a las familias para implicarlas más y sobre cómo disminuir las dificultades de acceso de las familias a los servicios.

A continuación se señalan algunas de las respuestas facilitadas con más frecuencia por los profesionales asistentes a los citados cursos, y que hemos agrupado posteriormente en las siguientes categorías:

### CONSTRUIR LA RELACIÓN CON LA FAMILIA

- Establecer una relación empática
- Utilizar un lenguaje adaptado, en lo posible, al de la familia.
- Trabajar con objetivos y metas limitados (temporalizados, asequibles y adecuados a realidad de las familias)
- Escucha activa (mensajes yo, asentir, mirar, tono de voz,...). Ser el “caldero de los vómitos” (que los usuarios puedan expresar sus sentimientos y dificultades)
- Pactar acuerdos/contratos y escribirlos (plan familiar/individual)
- Reforzar positivamente potencialidades, pequeños logros y aspectos positivos.
- Resumir. Por ejemplo: resultados obtenidos, revisión del proceso.
- Ritualizar. Por ejemplo: en las evaluaciones del proceso estar presentes varios profesionales de los diferentes equipos que atienden.
- Actitud de respeto, no juzgar, desestigmatizar a estas familias
- Dar valor a las necesidades que las familias perciben como suyas
- No oponerse frontalmente a sus actitudes y creencias.
- Asignar tareas directas (“deberes”)

### IMPLICAR A OTROS SERVICIOS Y FAMILIARES

- Coordinación entre servicios: “saber que puede hacer cada uno”, “que vean que se trabaja coordinado”.
- Reuniones (con el nuestro, con otros equipos)
- Conseguir aliados: por ejemplo, accediendo a otros profesionales y a personas representativas de la familia para que así la apoyen.
- Utilizar grupos entre personas con problemáticas similares, como paso previo para que se constituyan como grupo de auto-ayuda.

## **LAS TÉCNICAS DE UTILIZACIÓN MEDIA**

En este bloque son preponderantes las técnicas que hacen referencia a la **información** (tanto a su recogida como a su manejo), para poder actuar posteriormente de forma más ajustada a la realidad de la familia. Sin embargo, podemos hipotetizar que se puede producir con frecuencia un exceso de atención a la información (que en muchos casos no es tan central ni relevante ni se aprovecha toda para el trabajo posterior) en detrimento de la utilización de otras técnicas más centradas en la consecución de cambios y en la motivación de la familia para conseguirlos.

Los grandes bloques en los que hemos agrupado las respuestas y algunas de ellas son las siguientes:

### **RECOGER LA INFORMACIÓN**

- Visitas a domicilio
- Observación directa
- Entrevistas (estructuradas, semi-estructuradas, abiertas)
- Hacer pequeñas pausas durante la entrevista para ganar tiempo y mientras poder pensar. Igualmente utilizar algunos silencios que se producen durante la entrevista..
- Elaborar registros (absentismo, de la frecuencia y la intensidad del síntoma)
- Técnicas lúdicas con los niños: jugar, dibujar.

### **TRABAJAR CON LA INFORMACIÓN**

- Mantener a la familia informada/ establecer el itinerario con el usuario (porque, para que, con quien...), “que el usuario y el equipo sepan cuando va a acabar el proceso”.
- Presentaciones (del servicio, del porque estamos interviniendo, que conozcan que somos facilitadores/ controladores)
- Obtener información sobre ellos (en entrevistas, a través de informes escritos de otros) y dársela para que la reelaboren
- Objetivar, contrastar la información recogida antes y durante la intervención.
- Clarificar expectativas y potenciar la claridad en la comunicación con las familias.
- Realizar comparecencias (tomar nota textual de lo que quieren y que ellos lo firmen)
- Utilizar la legislación (informar sobre derechos, deberes, etc.)

### **IMPLICAR A LA FAMILIA**

- Empezar a trabajar por temas que preocupen a las familias, sean sencillos y que los puedan conseguir más rápido. “Empezar desde el lugar en donde se encuentra el usuario”
- Búsqueda y creación del consenso, hacer que la familia participe desde el inicio (en la toma de decisiones, etc.)
- Dar contraprestaciones a cambio de que movilicen sus recursos
- No sustituir a la familia, potenciar la autonomía del usuario

- Favorecer la relación de la familia con otros recursos: acompañándola, y potenciando su relación con recursos y grupos normalizados.
- Dar reconocimiento formal delante de otros profesionales o familiares, y que lo reciban por parte de otros. Que las familias puedan ser modelos en otros espacios, por ejemplo, grupales.
- Saber esperar y dar tiempo a las familias para que realicen sus tareas: “dejar en adobo”, “alejamiento controlado”. “Dejar puertas abiertas” por si necesitan ayuda en el futuro

### **TRABAJAR EN EQUIPO**

- Pedir consejo/ asesoramiento entre profesionales
- Colaboración profesionales-voluntarios (por ejemplo: acuerdos con ONG para temas de vivienda, trabajo y otros servicios)
- Ser conscientes de las limitaciones (“hasta aquí hemos llegado”, “no sé hacer mas”...) y hacer consciente de ellas a los demás.
- Búsqueda y creación del consenso (entre los profesionales y entre éstos con las familias)
- Crear en la familia la idea de equipo de profesionales que les atienden

### **SUGERIR TAREAS**

- Ayudar a su organización de tareas.
- Delegar progresivamente en las familias las tareas que asumen inicialmente los profesionales, para facilitar que cuando finalice la intervención sean capaces de funcionar autónomamente
- No dar excesivas directrices. Intentar no utilizar: “deberías...” “tendrías que...”
- Facilitarles fichas de tarea

### **SOLUCIÓN DE PROBLEMAS**

- identificar problemas,
- Clarificar/ Trabajar sobre alternativas viables,
- Focalizar la demanda de forma temporal (redefiniéndola, subdividiendo el problema en otros mas sencillos).
- Pedir cambios mínimos
- Dar información útil que pueda ayudar a pensar
- Negociación (tareas a realizar, dar recursos a cambio de realizar tareas). Saber lo que se puede negociar y lo que no

### **OTRAS TÉCNICAS**

- Inducción de la crisis, por ejemplo prescribiendo el síntoma,
- Entrenamiento en habilidades: sociales, comunicación, negociación, etc.
- Rol-playing
- Redefinir (dar al problema un significado nuevo positivo)
- Comunicar sentimientos del profesional/ identificarnos con ellos (explicarles cosas similares que a nosotros nos pasaron)
- Que las familias realicen autoevaluaciones.
- Utilizar la ayuda y el control

## LAS TÉCNICAS DE UTILIZACIÓN BAJA O NULA

Es paradójico que las técnicas **menos señaladas** sean aquellas que podrían mejorar algunos de los aspectos más deficitarios de estas familias: comunicación, expresión, autoestima, etc. a través de:

- **Identificar puntos fuertes** en las familias.
- **Intervenir en crisis** (reestructuración cognitiva, ensayo de conducta, introducir elementos externos en la solución del problema).
- **Ser más creativos**
- **Dar respuestas inesperadas** (sentido del humor, exageración).
- **Escuchar a los niños y adolescentes.**
- **Asertividad** (utilizar el “no”, “disco rayado”).
- **Trabajar con grupos de familias.**
- Establecer **referentes profesionales estables** en los equipos para las familias así como el cambio de estos en situaciones determinadas.

Algunas de las técnicas que **no aparecen** en las respuestas de los asistentes y que igualmente serían muy pertinentes para estas familias son las de:

- **Relajación** (existen distintas modalidades, algunas de ellas muy sencillas).
- **Reducción del estrés** (administración del tiempo, nutrición, recomendar ejercicio físico, rechazo ideas irracionales, etc.),
- **Devolución de información** (por ejemplo, leer los informes escritos por los profesionales a las familias que son protagonistas de los mismos, para cuidar más lo que se escribe sobre ellos, para incrementar su sensibilización, para evitar, entre otras cosas, que piensen que hemos escrito cosas que no hemos escrito).
- **Dar folletos, recomendar libros** (por ejemplo de auto-ayuda).

Estas familias se podrían beneficiar mucho de que los diferentes trabajadores sociales y educadores aumentaran su repertorio de este tipo de técnicas poco o nada señaladas.

Los grandes bloques en los que hemos agrupado las restantes respuestas que los profesionales han señalado poco son las siguientes:

### FACILITAR LA UTILIZACIÓN DE LOS SERVICIOS POR LOS USUARIOS

- “Ir a su terreno”: adecuar la intervención a sus necesidades (salir del despacho, espacios informales, etc.)
- Horario adecuado a los usuarios y no solamente a los profesionales (“pedimos que trabajen pero a la vez que dejen de trabajar para venir a vernos”).

## **FACILITAR LA EXPRESIÓN DE LOS USUARIOS**

- Que expresen por escrito lo que quieren y como lo quieren, por ejemplo: estimular que las personas en prisiones escriban cartas.
- Que representen gráficamente situaciones o problemas en folios o paneles.

## **APOYO SOCIAL GRUPAL**

- Asamblea familiar (por ejemplo: manifestar los diferentes miembros sus necesidades y las mejoras que ellos ven posibles realizar)
- Actividades educativas dirigidas a toda la población que nos puedan ayudar a detectar situaciones de dificultad elevada
- Escuelas de padres
- Programas intergeneracionales (en escuelas, institutos)
- Facilitar asistencia a recursos de tiempo libre a los niños que lo necesiten.

## **ALGUNAS TÉCNICAS DE ENTREVISTA**

- Cartas de citación para entrevistas con presentaciones adecuadas y motivadoras que muevan a la reflexión y motiven a acudir..
- No tratar muchos temas en la misma visita o entrevista
- Entrevistar por separado a diferentes miembros de la familia
- Dar importancia a la comunicación no verbal
- Elaborar hipótesis.
- Hacer preguntas circulares (que relacionen informaciones, personas, etc.) o del tipo: “¿Que harían si yo no estuviera?”
- Trabajar con lo que la familia nos presenta de positivo y de negativo
- Confrontar con la familia la realidad tal como la ve el equipo
- Grabación de entrevistas (vídeo, cassette) para poderlas analizar con otros profesionales

## **OTRAS TÉCNICAS**

- Impulsar cambios en algunos miembros para que repercutan en los demás
- Trabajar con el padre, creando compromisos con el y no a través de la mujer (no fabricar padres “periféricos”).
- Promover pautas de autocontrol
- Crear/acordar normas de funcionamiento en la familia
- Utilizar protocolos de detección, de coordinación, etc.

## CONCLUSIONES

Las técnicas a las que los profesionales dan **mas importancia** son las de construcción de la relación y de cómo implicar a otros en el proceso de ayuda a la familia. Las técnicas de utilización **media** preponderantes son las que hacen referencia a la información, para poder actuar posteriormente de forma mas ajustada a la realidad de la familia, y a las herramientas concretas de tratamiento psico-socio-educativo.

Sin embargo, es paradójico que las técnicas **menos señaladas** sean aquellas que podrían mejorar algunos de los aspectos más deficitarios de estas familias: comunicación, expresión, autoestima, manejo de las crisis, etc. Estas familias se podrían beneficiar mucho de que los diferentes trabajadores de lo social y lo educativo aumentaran su repertorio de técnicas. Algunas de las técnicas que según las respuestas de los asistentes **no se utilizan** son las de: relajación, reducción del estrés, devolución de la información que han facilitado las familias, dar folletos y recomendar libros de auto-ayuda.

Podemos apuntar algunas propuestas de mejora a partir de los resultados anteriores:

- Mejorar la **formación curricular y postgrado** en técnicas de trabajo con familias y en técnicas de autocuidado de los profesionales.
- Dotar de **técnicas específicas** para cada fase de la intervención
- **Disminuir las rigideces profesionales** sobre modelos, enfoques y técnicas.
- **Incrementar el intercambio entre profesionales** de las mismas disciplinas y de diferentes disciplinas sobre las técnicas y estrategias utilizadas.
- Cada profesional “en sus bolsillos” habría de tener un **catálogo de “herramientas o técnicas para el análisis y la intervención”** pudiendo disponer para cada una de ellas de una ficha que hiciera referencia a cual es su procedimiento, cuando se recomienda o no su utilización y otras consideraciones prácticas.

## BIBLIOGRAFÍA RECOMENDADA

ALONSO, J.M. (2000): "Notas sobre la finalización de las intervenciones con familias" Barcelona, Revista de Treball Social, nº 156, pags. 61-71.

COSTA, M. / LÓPEZ, E. (1991): Manual para el educador social. Madrid. Ministerio de Asuntos Sociales. 2 volúmenes.

DAVIS, M. y otros (1985): Técnicas de autocontrol emocional. Barcelona. Ed. Martínez Roca.

DE BONO, E. (1988): Seis sombreros para pensar. Barcelona. Ed. Granica.

DE BONO, E. (1992): Seis pares de zapatos para la acción. Barcelona. Ed. Paidós

FISHER, R. y otros (1996): Obtenga el Sí. El arte de negociar sin ceder. Barcelona. Ediciones Gestión 2000.

GRACIA, E / HERRERO, J. / MUSITU, G. (1995): El apoyo social. Barcelona. Ediciones PPU

GRACIA, E. (1998): El apoyo social en la intervención comunitaria. Barcelona. Editorial Paidós.

NAVARRO GONGORA, J. (1993): Técnicas y programas en terapia familiar. Barcelona. Paidós.

SLAIKEU, K.A. (1988): Intervención en crisis. Manual para práctica e investigación. México. Ed. El Manual Moderno.

URY, W. (1997): Supere el NO. Cómo negociar con personas que adoptan posturas inflexibles. Barcelona. Ediciones Gestión 2000.